

Niina Antola

# Opinnäytetyö

Työttömien palveluohjaajan palveluprosessin luominen

---

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi

Sosiaaliala

Opinnäytetyö

28.10.2016

Tekijä	Niina Antola
Otsikko	Työttömien palveluohjaajan työnkuvan kehittäminen
Sivumäärä	29 sivua + 2 liitettä
Aika	28.10.2016
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaaliala
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaajat	Lehtori Kirsi Lautala Lehtori Ulla Saukkonen
<p>Työttömyys ja erityisesti pitkäaikaistyöttömien määrä on Suomessa suuri ja edelleen nousussa. Pitkäaikaistyöttömiksi lasketaan vähintään vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleet. Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen esteet ovat moninaisia ja suoraan avoimille työmarkkinoille työllistyminen on vaikeaa. Kunnat ovat alkaneet kehittämään uusia keinoja, joilla työttömyyttä saataisiin vähennettyä.</p> <p>Tämä on monialainen opinnäytetyö, joka tehtiin työelämän todelliseen tarpeeseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata asiakaslähtöinen palveluprosessi, pitkäaikaistyöttömän ihmisen tullessa työttömien palveluohjaajan asiakkaaksi. Työttömien palveluohjaajan tavoitteena on selvittää Tuusulan kunnan pitkäaikaistyöttömien palveluntarvetta ja ohjata heidät ensisijaisten palveluiden pariin. Työ alkoi visiosta, että pitkäaikaistyöttömien palveluntarpeita kartoitetaan asiakaslähtöisesti ja tarvittavat asiakasprosessit viedään loppuun asti palveluohjauksellisella ja moniammatillisella työotteella, työttömien palveluohjaajan avustuksella. Keskeistä prosessissa on työttömien palveluohjaajan mukana olo koko palveluprosessin ajan, alusta loppuun saakka. Näin vältetään siltä, että asiakas väsyä tai eksyy palveluviidakoon, jonka seurauksena omien asioiden hoitaminen saattaa jäädä helposti kesken. Usean asiakkaan kohdalla on saatu muita etuuksia kuin työmarkkinatuki. Tällainen etuus voi olla esimerkiksi eläkepäätös, työllistyminen tai koulutukseen hakeutuminen.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tuotetun palveluprosessin avulla tehdään laadukasta ja asiakaslähtöistä työtä Tuusulan kunnassa pitkäaikaistyöttömien parissa ja sen avulla voidaan toimintoja kehittää edelleen. Kun palveluprosessi tehdään harkitusti ja suunnitelmallisesti, on sen avulla helpompi muodostaa omasta työstään kokonaiskuva ja hahmottaa oma työ osana suurempaa kokonaisuutta. Jatkossa oman työn kehittäminen on sujuvampaa, kun olemassa olevat työtehtävät ja yhteistyötahot on selkeästi ja toimivasti kuvattu.</p>	
Avainsanat	kuntoutus, pitkäaikaistyöttömyys, asiakaslähtöisyys

Author Title	Niina Antola The Development of Unemployment Case Management
Number of Pages Date	29 pages + 2 appendices Autumn 2016
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Kirsi Lautala, Senior Lecturer Ulla Saukkonen, Senior Lecturer
<p>Unemployment and especially long-term unemployment is high in Finland and continues to rise. There are many barriers to employment and direct employment to the open labor market is difficult. Municipalities have begun to develop new ways to prevent unemployment.</p> <p>This thesis was made for a real need for working life for the municipality of Tuusula. The purpose of this thesis was to develop a new service process for unemployment case management. The service process was drawn up in the shape of a process flowchart.</p> <p>The aim of unemployment case management is to find out the real service needs of the long-term unemployed. Long-term unemployment service needs to be customer-oriented and all customer processes can be carried out with the assistance of an unemployment service instructor. If the customer needs, unemployment service instructor can be involved in the process from start to finish.</p> <p>As a conclusion of thesis it can be said that carefully planned and implemented customer oriented service process is an important and effective tool and essential resource to unemployment case management in social sector. In the future development of one's own work is easier because the tasks and co-operation partners are clearly described and the work is perceived as part of a larger entity. With this service process unemployment case management does high-quality and customer-oriented work in the municipality of Tuusula.</p>	
Keywords	rehabilitation, long-term unemployment, customer-oriented

## Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tuusulan kuntastrategia, visio, toiminta-ajatus ja arvot	2
2	Kuntoutuksen palvelujärjestelmä	3
2.1	Kuntoutuksen määrittely	3
2.2	Suomalainen kuntoutusjärjestelmä	4
2.3	Sosiaalisen kuntoutuksen määrittely	5
2.4	Sosiaalinen kuntoutus Tuusulassa	7
3	Pitkäaikaistyöttömyys	7
3.1	Välityömarkkinat	8
3.2	Työttömän työ- ja toimintakyvyn arviointi	8
3.3	Työttömyyden vaikutuksia ihmiseen	9
4	Asiakaslähtöisyys	12
4.1	Asiakkaan tarpeet lähtökohtana	13
4.2	Palveluohjaus	14
4.3	Prosessilähtöinen toimintatapa	14
5	Opinnäytetyön toteutus	16
5.1	Aiheen valinta ja rajaus	16
5.2	Tiedon hankinta ja sisällön tuottaminen	16
6	Palveluprosessin kuvaus	17
7	Toiminnan vaikutukset ja arviointi	20



7.1	Sosiaali- ja terveystyö	21
7.2	Toiminnan kehittyminen	22
8	Pohdinta	23
	Lähteet	26
	Liitteet	
Liite 1	Työttömien palvelut prosessi avattuna	
Liite 2	Työttömien palvelut prosessi	

## 1 Johdanto

Kunnan yhtenä tehtävänä on tukea työllisyyttä, olla kehittämässä erilaisia elinkeinomuotoja, tuottaa kuntalaisilleen erilaisia palveluita ja olla myös mukana syrjäytymisen ehkäisyssä. Työllisyydestä huolehtiminen ja sen edistäminen takaavat kunnille taloudellisen turvan. Suomen perustuslain 18§:ssä määrätään jokaisen ensisijaisesta oikeudesta työhön. (Suomen Kuntaliitto 2008:18.) Suurin osa sosiaali- ja terveyspalveluista on lakisääteisiä, eli lainsäädäntö velvoittaa kunnat järjestämään nämä palvelut asukkailleen. Työttömyys on koko ajan paheneva yhteiskunnallinen ongelma. Vastuu pitkäaikaistyöttömistä on siirtynyt yhä enemmän kuntien harteille ja pitkäaikaistyöttömyyden hoito aiheuttaa suuria menoja. Kuntien vastuu 300 - 999 päivää työttömänä olleiden työmarkkinatukien kustannuksista on 50 % ja tuhat tai yli tuhat päivää työttömänä olleista 70 %. Kela lähettää laskun kunnan maksusuudesta kuukausittain jälkikäte. Pitkäaikaistyöttömien määrä oli Tuusulan kunnassa 559, syyskuussa 2015. (Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus 2015). Syyskuussa 2016, pitkäaikaistyöttömien määrä oli jo 650. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016.) Näiden pitkäaikaistyöttömien työllistäminen on vaikeaa. Heillä on usein työttömyyden lisäksi myös elämänhallintaan sekä terveyteen liittyviä ongelmia. Kunnan yksi tärkeä tehtävä liittyykin pitkäaikaistyöttömien tarvitsemiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kuntien on mietittävä mistä työttömyyden kasvu johtuu ja miten työttömyyttä voitaisiin alentaa ja työllisyyttä parantaa.

Tämä opinnäytetyö tehdään toiminnallisena eli monimuotoisena opinnäytetyönä ja se liittyy oman työni, eli työttömien palveluohjaajan palveluprosessin luomiseen. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda asiakaslähtöinen, ammatilliseen käyttöön tarkoitettu palveluprosessi, pitkäaikaistyöttömän tullessa työttömien palveluohjaajan asiakkaaksi. Työttömien palveluohjaajan työ on Tuusulan kunnassa uusi palvelumuoto, eikä sille ollut mitään edeltävää toimintamallia olemassa. Tässä prosessissa asiakkaan tarpeet määrittävät tehtävät toimenpiteet ja tilanteessa otetaan huomioon ihmisen kokonaistilanne. Prosessi pohjautuu vahvasti siihen, että työttömien palveluohjaajalla on riittävästi aikaa olla asiakkaan tukena ja rinnalla kulkijana, pitkäänkin kestävien palveluprosessien aikana.

Tuusulan kuntaan palkattiin kaksi työttömien palveluohjaajaa ja heidän työnsä tavoitteena on selvittää kunnan pitkäaikaistyöttömien mahdollista palveluntarvetta ja ohjata heidät ensisijaisten palveluiden pariin. Tässä opinnäytetyössä toiminnallinen osuus on

työttömien palvelut prosessin luominen. Kuvattu palveluprosessi on osa asiakkaan saumatonta palveluketjua sosiaalihuollon peruspalveluissa, sosiaalisessa kuntoutuksessa. Toiminnalliseen osuuteen liittyvän palveluprosessin vaiheita on kuvattu ja arvioitu tämän teoriaosuuden loppupuolella. Ymmärtääkseni kuntoutumisen, pitkäaikais-työttömyyden ja asiakaslähtöisyyden merkitystä, olen teoria osuudessani tutustunut niiden ydinasioihin syvemmin. Palveluprosessi on työväline työttömien palveluohjaajalle ja sitä voidaan käyttää esimerkiksi toimintatapojen hahmottamiseen ja arviointiin, kehittämiskohteiden löytämiseen sekä perehdyttämiseen. Tämän työn tekemisellä on merkitystä, koska palveluprosessin pohjalta on Tuusulan sosiaalisessa kuntoutuksessa aloitettu uusi toimintamuoto. Työttömien palveluohjaajan asiakkaiksi valikoitui kaikki yli 25-vuotiaat yli 300 päivää työttömänä olleet tuusulalaiset. Palveluprosessi nimettiin työttömien palvelut prosessiksi. Tämän toiminnan avulla on voitu vaikuttaa mm. kunnan työmarkkinatukimenoihin vähentävästi.

Kerron työssäni alkuun lyhyesti suomalaisesta kuntoutusjärjestelmästä ja sen nelikentästä. Paneudun yksityiskohtaisemmin sosiaaliseen kuntoutukseen, koska työttömien palveluohjaaja työskentelee siellä. Seuraavaksi kuvaan pitkäaikaistyöttömyyttä. Asiakaslähtöisyyttä ja sen merkitystä avaan kappaleessa neljä. Asiakaslähtöisyys on sosiaalityön yksi arvoperusta ja se on tärkeä osa työttömien palveluohjaajan työtä. Kohdassa viisi kuvaan opinnäytetyöprosessin toteutusta ja kohdassa kuusi avaan palveluprosessin yksityiskohtaisemmin. Kohdassa seitsemän arvioin toiminnan vaikutuksia ja viimeisessä luvussa kahdeksan, esitän omia pohdintojani.

### 1.1 Tuusulan kuntastrategia, visio, toiminta-ajatus ja arvot

Tuusula strategia sisältää visiot, arvot ja tavoitteet. Tuusulan perustehtävänä on, ”*rakentaa yhteisö, jossa ihmisillä on hyvät edellytykset ottaa vastuu itsestään ja ympäristöstään ja yrityksillä on mahdollisuus menestyä.*” Tuusulan strategian arvoja ovat suunnitelmallisuus, kestävästi kehittyvä, kehitysmuotoisuus, luotettavuus ja palveluhenkisyys. Kuntastrategian yhtenä tavoitteena on palveluiden kehittäminen asiakaslähtöiseksi. Kuntastrategian vision ja päämäärien saavuttamiseksi on jokaiselle valtuustokauden vuodelle valittu teema, jonka eteen kyseisenä vuonna erityisesti tehdään töitä. Vuonna 2015 teema on asiakaslähtöisten palveluprosessien ja johtamisen kehittäminen. (Kuntastrategia 2013 - 2017.)

Tuusulan kunnan organisaatio koostuu johtoryhmän ja kunnanjohtajan lisäksi neljästä toimialasta, jotka ovat kasvatus- ja sivistystoimi, kuntakehityksen ja tekniikan toimiala, sosiaali- ja terveystoimiala sekä yleisjohto ja konsernipalvelut. Lisäksi toimivat seudulliset palveluyksiköt, keski-uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikkö sekä keski-uudenmaan ympäristökeskus. (Tuusulan organisaatio 2016.) Opinnäytetyöni sijoittuu sosiaali- ja terveystoimen alaisuudessa olevaan aikuisten sosiaalipalveluiden sosiaaliin kuntoutukseen. Aikuisille suunnattuihin palveluihin kuuluvat sosiaalipalvelut, toimeentulotukipalvelut, aikuissosiaalityö, sosiaalisen kuntoutuksen palveluita, maahanmuuttajien palveluita, mielenterveyskuntoutujien asumispalveluita, sosiaalinen luototus, päihdepalvelut sekä vammaisten palvelut. (Sosiaalipalvelut 2016.)

## 2 Kuntoutuksen palvelujärjestelmä

### 2.1 Kuntoutuksen määrittely

Kuntoutus on ihmisen henkilökohtaisen kehittymisen prosessi. Siihen voi liittyä myös ihmisen sekä ympäristön muutosprosessi. Näiden prosessien tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. Kuntoutuksen tulee olla suunnitelmallista, pitkäjänteistä ja monialaista toimintaa, jonka tavoitteena on auttaa kuntoutujaa toteuttamaan omia elämäntavoitteitaan ja elämänhallintaan liittyviä asioita. Kuntoutus perustuu kuntoutujan ja kuntouttajien yhteisesti laatimaan suunnitelmaan ja prosessin arviointiin. Tärkeää on, että kuntoutuja saadaan itse mukaan vaikuttamaan omaan ympäristöönsä ja osalliseksi omaan kuntoutukseen. (Kuntoutusselonteko 2002.)

Asiakaslähtöisyys on kuntoutuksessakin tärkeää. *”Kuntoutus jää tuloksettomaksi ja siihen käytetyt varat menevät hukkaan, ellei kuntoutusta pystytä toteuttamaan asiakaslähtöisesti, yhteistyössä kuntoutujan kanssa, jaetun toimijuuden periaatteella, yhteisin tavoittein.”* Yhä useammat tutkimukset ovat osoittaneet, että kuntoutujan oma käsitys toimintakyvystään ja hänen itse asettamansa henkilökohtaiset tavoitteet vaikuttavat ratkaisevasti siihen, millaiseksi tulevaisuus määräytyy. Kuntoutujaa on kuultava ja hänen tahtotilansa otettava huomioon, mikäli kuntoutuksella halutaan saavuttaa kuntoutusjärjestelmän tai yhteiskunnan odottamia tuloksia. Vaikka kuntoutusta yleensä aina rahoittaa jokin kuntoutusorganisaatio, sen on pystyttävä taloudellisesti kannattavaan

toimintaan otettava asiakkaansa näkemykset huomioon myös kuntoutustoiminnan suunnittelussa ja päätöksenteossa. (Järvikoski 2013: 24.)

## 2.2 Suomalainen kuntoutusjärjestelmä

Päävastuu kuntoutuksesta on lakisääteisesti julkisella sektorilla eli valtiolla ja kunnilla. Kuntoutuspalveluiden tuottaja voi olla julkisen sektorin ja yksityisen sektorin lisäksi myös kolmannen sektorin toimija. Kuntoutusjärjestelmä Suomessa on laaja, monitasoinen ja monimutkainenkin. Prosessit voivat olla pitkiä jopa hankaliakin ja mukana toimii usein moniammatillisia ryhmiä. Tavoitteena kuntoutuksen prosesseissa on yhtenäinen ja katkeamaton palveluketju, mutta suinkaan aina siinä ei onnistuta. Palvelujärjestelmästä onkin annettu monenlaista kritiikkiä, joka koskee mm. kuntoutuspäätösten viivästymistä, asiakkaiden eriarvoisuutta ja kuulematta jättämistä sekä kuntoutuksen kesken lopettamisista. Yhtenä ongelmana on mainittu myös se, että kuntoutusalan ammattilaiset tuntevat vain oman osa-alueensa työkentästä ja kokonaisuuden hahmottaminen tai yhteistyö eri osa-alueiden välillä jää pirstaleiseksi. (Järvikoski - Härkäpää 2011: 53 – 55, 62 – 63.)

Kuntoutusjärjestelmä Suomessa voidaan jäsentää neljään eri toimintaan. Sosiaalisen kuntoutuksen lisäksi Suomessa toimii myös lääkinnällinen, ammatillinen ja kasvatuksellinen kuntoutus. Kuntoutuksen osa-alueet kulkevat myös osittain päällekkäisesti, ja ne painottuvat eri tavoin eri asiakasryhmien kohdalla. Kun kuntoutuksen tarvetta selvitetään, käydään läpi asiakkaan kuntoutusmahdollisuudet myös muissa kuntoutusjärjestelmissä. Hyvä kuntoutus onkin lähes aina monialaista. (Järvikoski ym. 2011: 20.)

Lääkinnällisellä kuntoutuksella pyritään *”parantamaan ja ylläpitämään kuntoutujan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja edistämään ja tukemaan hänen elämäntilanteensa hallintaa ja hänen itsenäistä suoriutumistaan päivittäisissä toiminnoissa”*. Lääkinnällisellä kuntoutuksella pyritään useimpien määritelmien mukaan parempaan toimintakykyyn. Viime aikoina on alettu puhumaan myös toimintakykykuntoutuksesta tai toimintakykyä ylläpitävästä kuntoutuksesta Suomalaisessa lääkinnällisessä kuntoutuksessa hoitopainotteisuus on melko suuri. Hoitojakson aikana kuntoutukseen ei aina kiinnitetä riittävän paljon huomiota. Laitospaikkoja on suhteessa paljon enemmän, verrattuna avomuotoisiin kuntoutuspaikkoihin. (Järvikoski 2013: 42 – 44.) Terveystieteiden tutkimuskeskus (2010), velvoittaa kunnat järjestämään tarpeelliset terveystar-

kastukset alueensa asukkaille. (Terveystarkastuslaki 1326/2010.) Kunnan sosiaali- ja terveystoimen tehtävänä on pitää huolta siitä, että työttömille järjestetään työkyvyn arvioimiseksi terveystarkastuksia ja ohjata heitä terveystarkastukseen. Tarpeen mukaan on myös autettava ja ohjattava asiakasta eläke-edellytysten selvittämisessä. Terveystarkastuslaki myös velvoittaa kunnat seuraamaan työttömien terveyttä ja hyvinvointia sekä niihin vaikuttavia tekijöitä väestöryhmittäin. (Työttömien työkyvyn arviointi ja terveystarkastukset. Työ- ja elinkeinoministeriön raportti 10/2011: 30.)

Ammatillisessa kuntoutuksessa tarkastellaan ihmisen työkykyä suhteessa työhön. Siinä pyritään parantamaan kuntoutujan ammatillisia valmiuksia ja parantamaan mahdollisuuksia saada töitä. Aktiivisia työllistymistoimenpiteitä ovat esim. ammatillinen koulutus, työkokeilu tai tuettu työllistyminen. Kasvatuksellisen kuntoutuksen katsotaan yleensä viittaavan vammaisen tai vajaakuntoisen lapsen tai aikuisen kasvatukseen ja koulutuksen vaatimiin erityisjärjestelyihin. Tavoitteena siinä on ihmisen kehitysprosessin tukeminen. Ihmisen kehityksen esteenä voi olla esim. vammaisuus, pitkäaikaissairaus tai jokin muu elämän tuoma erityistilanne. Kasvatuksellinen kuntoutus yhdistää kasvatuksen, opetuksen, oppilashuollon ja kuntoutuksen toisiinsa. (Järvikoski ym. 2011: 21 – 22.)

### 2.3 Sosiaalisen kuntoutuksen määrittely

Sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan vaikeasti syrjäytyneiden henkilöiden paluuta yhteiskunnalliseen osallisuuteen vahvistamalla kuntoutettavan sosiaalista toimintakykyä, itsenäistä suoriutumistaan ja sosiaalisen vuorovaikutuksen edellytyksiä. Vaikealla syrjäytymisellä voidaan tarkoittaa terveydentilassa tai toimintakyvyssä ilmeneviä ongelmia tai vaikeasta syrjäytymisestä voidaan puhua jos henkilöllä on pitkäaikaistyöttömyyttä tai sosiaalisia ongelmia elämässään. Sosiaalisen kuntoutuksen tehtävänä voi olla myös sosiaalisen toimintakyvyn parantaminen. Näitä voi olla esim. liikkuminen, asumisolosuhteet, taloudellinen turvallisuus sekä yleinen osallisuus ja sosiaaliset verkostot. Sosiaalisen kuntoutuksen edellytyksenä ei tarvitse olla jokin fyysinen tai psyykinen sairaus tai vamma, vaikka todennäköistä onkin, että suurella osalla henkilöitä kyse on lääkinällisestä tai ammatillisesta kuntoutuksesta. Kyseessä on henkilöt, jotka ovat moniongelmaisia, äkillisessä kriisissä olevia, syrjäytymisvaaraan ajautuneita, mahdollisesti päihdeongelmaisia, rikoksen tekijöitä tai vaikka nuoria, jotka ovat jääneet ilman opiske-

lupaikkaa tai muiden syiden takia jääneet työelämän ja yhteiskuntasidosten ulkopuolelle. (Järvikoski 2013: 47.)

Sosiaalisen kuntoutuksen sisältöä ja järjestämisvelvollisuutta ei ole aikaisemmin laissa ollut. Sosiaalinen kuntoutus määriteltiin ensimmäistä kertaa uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). (Sosiaalihuoltolaki 1302/2014.) Uusi sosiaalihuoltolaki peräänkuuluttaaakin yksilöä ja perhettä sen omine tarpeineen, eli laki on lähtökohtaisesti kirjoitettu ihmisen tarpeista käsin. Laissa painotetaan avoimuutta ja suunnitelmallisuutta. Ihmisten arjen ongelmat ovat nykyään moniulotteisia ja kasaantuvat helposti. Paljon on myös sitä, että ongelmat siirtyvät sukupolvelta toiselle. Näihin ongelmiin ei ole helppoja vastauksia ja ratkaisuja. Ihmisen osallisuuden ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamisella ajatellaan olevan erityisen suuri merkitys ja tähän sosiaalisen kuntoutuksenkin on vastattava. Kuntoutuksen tulee olla aina tavoitteellista toimintaa. Tavoitteena on saada henkilön toimintakyky sellaiseksi, että hän kohtuudella selviytyy arkipäivän toiminnoista ja vuorovaikutussuhteista. Lainsäädännön tavoitteena on myöskin vähentää eriarvoisuutta ja lisätä osallisuutta. Työskentelyn tulee olla pitkäjänteistä, kokonaisvaltaista ja siinä tulee olla yhdessä eri viranomaiset ja ammattiryhmät toimivana kokonaisuutena. Laki siis velvoittaa eri sektorit yhteistyöhön toistensa kanssa. Uuden lain myötä on saatu myös mielenterveys- ja päihdetyö näkyväksi kokonaisuudeksi sosiaalipalveluihin. (Kuntoutusportti 2012.)

Härkäpää – Järvikosken mukaan (2006: 94 - 95, 133), yksi sosiaalisen kuntoutuksen tärkeimmistä tavoitteista on elämänhallinnan tukeminen. Sillä tarkoitetaan elämän arki-rytmin opettelua, itseluottamuksen parantumista tai vaikkapa sosiaalisten taitojen kohentamista. Tähän liittyy kiinteästi osallisuuden lisääminen sekä itsemääräämisoikeuden käyttö. Edellä mainittuja taitoja opettelemalla ihminen selviää arjestaan itsenäisemmin ja tuntee paremmin olevansa osa tätä yhteiskuntaa.

## 2.4 Sosiaalinen kuntoutus Tuusulassa

Tuusulan kunnan aikuissosiaalityön sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu kuntouttava työtoiminta, aktivointisuunnitelmien laatiminen, päihdehoito, nuorisoaseman palvelut 12 - 21 vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen, mielenterveysasiakkaiden kotikuntoutus sekä asumispalvelut.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) astui voimaan vuonna 2001. Silloin kunnan tehtäväksi säädettiin aktivoinnin toteuttaminen. Lain tavoitteena on parantaa pitkään työttömänä olleen asiakkaan työllistymismahdollisuuksia, etsiä polkuja työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin, sekä ehkäistä mahdollisesta pitkäaikaistyöttömyydestä johtuvaa syrjäytymistä. (Suomen Kuntaliitto 2008: 20.) Aktivointi on ollut Suomen sosiaalipolitiikan puheenaiheena koko kaksituhatluvun ajan. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään Tuusulassa työtoimintakeskuksessa sekä kunnan eri toimialojen työyksiköissä 1-4 päivänä viikossa, vähintään 4 h/päivä, vähintään 3 kuukauden jakson ajan. Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan aktivointisuunnitelman kautta. Aktivointisuunnitelma laaditaan asiakkaan, työ- ja elinkeinotoimiston ja kunnan yhteistyönä. Kuntouttavassa työtoiminnassa huomioidaan asiakkaan tarpeet ja voimavarat, tuetaan elämänhallintakykyä ja ollaan asiakkaan apuna erilaisilla räätälöidyillä toimenpiteillä, jotta asiakas löytäisi itselleen hyvän jatkopolun.

## 3 Pitkäaikaistyöttömyys

Työtön työnhakija on henkilö, joka ei ole palkkatyössä tai tehnyt työtä yrittäjänä, on kuitenkin etsinyt töitä neljän viikon aikana ja voisi aloittaa työt kahden viikon sisällä. Myös lomautetut lasketaan työttömiksi. Pitkäaikaistyötön on työtön työnhakija, joka on ollut työttömänä vähintään 12 kuukautta. Piilotyöttömäksi luokitellaan henkilö, joka ei ole työssä tai ei ole ilmoittautunut työttömäksi. Hän kuitenkin haluaisi työtä, mutta ei ole etsinyt sitä viimeisen neljän viikon aikana. Syitä siihen, että henkilö ei etsi töitä, voi olla esim. opiskelu tai terveydelliset syyt. (Tilastokeskus 2016.)

Vuoden 2012 alusta alkaen vaikeasti työllistyvän työvoiman asema vaikeutui ja heidän määränsä alkoi kasvaa. Tämä kehitys jatkuu edelleen varsinkin pitkäaikaistyöttömyyden kasvaessa. Siihen vaikuttaa erityisesti työllistymisen vaikeutuminen sekä myös



työttömyyseläkkeelle pääsyn loppuminen. Syyskuun 2016 lopussa, yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 125 400, mikä on 12 400 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Pitkäaikaistyöttömistä oli miehiä 72 200 ja naisia 53 200. (Tilastokeskus 2016).

### 3.1 Välityömarkkinat

Henkilöiden, jotka sijoittuvat heikosti avoimille työmarkkinoille, mahdollisuuksia työntekoon tarjotaan välityömarkkinoilla. Välityömarkkinat koostuvat kuntien, koulutusorganisaatioiden, säätiöiden, järjestöjen, yhdistysten, hankkeiden, työpajojen sekä sosiaalisten yritysten tuottamista palveluista, joihin kuuluu sekä koulutus, että työllistämistimenpiteet. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa sellaisesta sosiaalipolitiikasta, joka perustuu sosiaalihuoltolain mukaiseen toimintaan, kuten esimerkiksi kuntouttava työtoiminta. Siinä on tavoitteena pitää yllä ihmisen toimintakykyä ja kiinnittää huomio elämänhallintaan liittyviin asioihin. Työ- ja elinkeino hallinnon vastuulla on taas aktiivinen työvoimapolitiikka, jolla pyritään edistämään työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Välityömarkkinoiden asiakkaista suurin osa on ikääntyviä työntekijöitä. Kaksi kolmasosaa heistä on yli 45-vuotiaita työttömiä ja 25-vuotiaita ei ryhmään juurikaan kuulu. Tosiasia on, että ikääntyminen vaikeuttaa työmarkkinoille sijoittumista. (Välityömarkkinat. Työ- ja elinkeinoministeriö raportti 7/2013: 7-10).

Palkkatukea voidaan käyttää niille työttömille joiden työllistymistä vaikeuttaa pitkään jatkunut työttömyys, vähäinen työkokemus tai jokin vamma tai sairaus, joka alentaa työnhakijan tuottavuutta. Palkkatuki on aina harkinnanvarainen, tarkoitettu työllistämisen edistämiseksi, työnantajalle maksettavaksi ja palkkatuen myöntää aina työ- ja elinkeinopalvelut. (Työ- ja elinkeinopalvelut 2016.)

### 3.2 Työttömän työ- ja toimintakyvyn arviointi

Työ- ja elinkeinoministeriön asetti 4.5.2010 työryhmän, jonka tehtävänä oli tehdä ehdotukset työttömien työkyvyn arvioinnin ja terveystalvelujen järjestämiseksi. Työryhmä on tarkastellut työkykyä lähinnä terveyden näkökulmasta ja näkee, että terveystalveluilla on iso rooli työkyvyn selvittämisessä ja arvioinnissa. Toki muitakin työllistäviä toimenpiteitä kuten koulutusta tarvitaan. On selvää, että mitä pidempään työttömyys jatkuu, sitä vaikeammaksi paluu työmarkkinoille kasvaa. Paluu työmarkkinoille alkaa vai-

keutumaan kolmen kuukauden työttömyyden jälkeen. (Työttömien työkyvyn arviointi ja terveysterveyst. Työ- ja elinkeinoministeriön raportti 10/2011: 4.)

Terveystarkastuksessa kliinisellä tutkimuksella tai muulla menetelmällä tarkastetaan ja arvioidaan työttömän työkyky. Työkyky kuvaa ihmisen kykyä tehdä töitä. Työkykyarvioon sisältyy arvio ihmisen toimintakyvystä, osaamisesta, koulutuspohjasta, iästä, työhistoriasta ja työstä. Toimintakyvyllä kuvataan ihmisen kykyä reagoida ympäristöönsä ja kykyä miten hän siinä toimii. Tarkastuksessa nousee esille sairaudenhoidollisia tarpeita tai mahdollisesti todetaan sosiaalisen tai ammatillisen kuntoutuksen tarpeita. Terveystarkastus voi tuoda esille myös työkyvyttömyyden lyhytaikaisena tai mahdollisesti pysyvänä. Työttömän työkyvyn arviointi tai kuntouttaminen työmarkkinoille on monialainen prosessi ja vaatii useiden eri toimijoiden yhteistyötä ja palvelukokonaisuuksien hallitsemista. Jotta useiden toimijoiden tekemä yhteistyö olisi tuloksellista, on tärkeää, että vastuutahot prosessien eteenpäin viemiseksi on aina nimettyinä. Terveysterveystarviteiden, ammatillisen kuntoutuksen ja sosiaalisen kuntoutuksen yhteistyöllä, aktivoivalla ja kuntouttavalla sosiaalityöllä on merkitystä niiden asiakkaiden kohdalla, joiden työttömyys on pitkittynyt ja joita mahdollisesti uhkaa työmarkkinoilta syrjäytyminen. Jos eteen tulee eläke-edellytysten selvittämistä, kunnan tulee tässä asiassa olla avuksi ja auttaa henkilöä täyttämään mahdollisia eläkepapereita. Mitä aikaisemmin sairaudet ja mahdolliset terveysterveystriskit todetaan, sitä paremmin voidaan ehkäistä vakavien toimintarajoitteiden syntymistä. Näin voidaan edistää yksilön hyvinvointia, työllistymisen todennäköisyyttä, taloudellista tilannetta sekä yhteiskunnallista osallisuutta. Parantunut terveydentila vähentää suoraan myös terveydenhoidosta syntyviä kustannuksia. (Työttömien työkyvyn arviointi ja terveysterveyst. Työ- ja elinkeinoministeriön raportti 10/2011: 9, 26 – 27, 34.)

### 3.3 Työttömyyden vaikutuksia ihmiseen

Aluksi työttömäksi jäämisestä seuraa se, että ajatellaan ihmisen olevan vain ilman työtä, eikä hän saa palkkaa. Mutta kun työttömyys vain jatkuu ja pitkittyy siitä saattaakin tulla itse työttömyyden syy. Ihminen joutuu pyörteeseen, jossa huono-osaisuus synnyttääkin juuri huono-osaisuutta. Eikä voidakaan puhua enää vain palkan puuttumisesta vaan jopa siitä, että se johtaa osallisuuden menettämiseen. (Hiilamo 2014: 83.)

Terveiden ja työttömyyden välinen yhteys on monimutkainen. Kun työttömyyden vaikutusta ihmisen hyvinvointiin on tutkittu, näyttöä löytyy siitä, että työttömyys vaikuttaa haitallisesti sekä terveyteen että hyvinvointiin. Terveydellä ja mielenterveydellä on lisäävä vaikutus työttömäksi joutumiselle, sekä työttömyyden keston. Työttömyys itsessään lisää työttömyyden kierrettä ja aiheuttaa suuremman todennäköisyyden myös mahdollisesti myöhemmin aiheutuvaan työttömyyteen. Työttömyyden myötä saattaa heiketä myös terveys ja työkyky, josta tulee helposti itseään vahvistava negatiivinen kierre. Työttömät voivat sekä henkisesti, että fyysisesti huonommin kuin työlliset. Työttömyydestä seuraavat kielteiset asiat vaikuttavat herkemmin miehiin kuin naisiin. Elinajanodotteen ero työikäisten työttömien ja työllisten välillä on miehillä lähes kuusi vuotta ja naisilla lähes kaksi vuotta. Työttömillä ei ole mahdollista käyttää työterveyshuollon palveluita ja on tutkittu, että he käyttävät vähemmän myös terveyskeskuksen palveluita. Terveyskeskuksen palvelut ovat lisäksi maksullisia ja heikommin resursoituja kuin työterveyshuollossa. (Työttömien työkyvyn arviointi ja terveyspalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriön raportti 10/2011: 7.)

Pitkäaikaistyöttömyydellä on taipumus jatkua vuodesta toiseen. Nykyään onkin alettu puhua rakenteellisesta työttömyydestä. Sen poistamiseen harvoin riittävät pelkät työllistämistoimenpiteet, siihen tarvitaan mukaan myös laaja-alaista yhteiskuntapolitiikkaa eli sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspoliittisia toimenpiteitä. Huomioon on aina otettava ihmisen kokonaistilanne. On selvitettävä sosiaalinen tilanne, taloudellinen tilanne, terveys sekä työ- ja toimintakyky. Työ- ja toimintakyvyn määrittäminen tulee vaikeaksi silloin kun ei ole työtä, jota vasten työ- ja toimintakykyä määrittäisi. Pitäisikö työkykyä arvioida suhteessa johonkin aiempaan työhön, josta on jo pitkä aika, vai mahdolliseen tavoitteena olevaan työhön vai pelkästään sen mukaan mitä työmarkkinatilanteesta riippuen olisi saatavilla? Aina on olemassa myös mahdollisuus, että työllistyminen ei ole enää realistista ja tavoitteena on silloin jokin muu toimenpide. (Saikku 2011.)

Vuoden 2012 alusta alkaen vaikeasti työllistyvän työvoiman asema vaikeutui ja heidän määränsä alkoi lisääntyä. Tämä kehitys jatkuu edelleen varsinkin pitkäaikaistyöttömyyden kasvaessa. Siihen vaikuttaa erityisesti työllistymisen vaikeutuminen, sekä myös työttömyyseläkkeelle pääsyn loppuminen. Syyskuun lopussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 125 400, mikä on 12 400 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. (Tilastokeskus findikaattori 2016).

Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen mukaan kaiken kaikkiaan työttömiä oli vuoden 2016 syyskuussa 204 000, mikä oli 21 000 vähemmän kuin vuosi sitten. Työttömyysaste oli 7,7 prosenttia, kun se edellisvuoden syyskuussa oli 8,4 prosenttia. (Tilastokeskus 2016).

Politiikan keinoin on pitkään pyritty kaventamaan terveyseroja ja työllistämään pitkäaikaistyöttömiä. Kuitenkin sosioekonomiset terveyserot Suomessa jatkavat edelleen kasvuaan. Marginaalissa elävät, kaikkein huono-osaisimmat ja vaikeissa tilanteissa elävät ihmiset jäävät usein erilaisten toimintaohjelmien ulkopuolelle. Kun tulostavoitteet asetetaan korkealle, helposti unohdetaan juuri ne kaikkein vaikeimmat ja haasteellisimmat asiakkaat ja keskitytään kohdistamaan toiminnot valikoituihin ja helpompiin asiakkaisiin. Vaikeasti työllistyvät huonokuntoiset, pitkäaikaistyöttömät jäävät sosiaalitoimessa, terveydenhuollossa ja työ- ja elinkeinohallinnossa tunnistamatta. (Hänninen - Karjalainen 2012: 77- 79.)

Huono-osaisten ihmisten terveyden edistämisessä ja auttamisessa tulisi nähdä koko ihmisen elämäntilanne ja arvostettava sekä toimittava siitä näkökulmasta miten ihminen itse näkee tilanteensa ja miten hänen voimavaransa kulloinkin riittävät. Eri elämäntilanteessa olevien ihmisten ei voida olettaa pystyvän toimimaan tai käyttäytymään samalla tavalla, vaikka heille annetaan yhtäläiset toimintaohjeet tai tehdään samat aktivointitoimenpiteet. Kun aktivointitoimenpiteet, osallistaminen tai voimaannuttaminen annetaan ihmiselle ulkoapäin ja ylhäältä käsin toimenpiteet eivät saavuta ihmistä ja tulokset jäävät heikoiksi. Ensin tulee arvioida miten huono-osaisuuteen päätyneet ihmiset voivat elinolojensa ehdollistamina käytännössä toimia. Pitää selvittää mikä on ihmisen oikea todellisuus pystyä kuntoutumaan tai millä intensiteetillä pystytään aktivoitumaan. Ihmistä ei voi irrottaa yksittäiseen toimenpiteeseen ja unohtaa ihmisen koko muu elämäntilanne. Tulee tiedostaa, että työskennellään heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten kanssa. Prosessit, joita heidän kanssaan käydään läpi saattavat olla pitkiä, monimutkaisia ja jakaantuvat monelle eri osa-alueelle. Jos lähdetään työstämään muutosta, joka onkin virheellinen ja menee aivan väärään suuntaan, siitä saattaa seurata hämmennystä ja epäjärjestystä ihmisen elämässä. (Hänninen ym. 2012: 80 – 82.)

Kerättären mukaan (2016: 93), isolla joukolla pitkäaikaistyöttömiä on heikko työkyky. Eniten heikkoon työkykyyn vaikuttaa erilaiset sairaudet ja niistä suurimpana mielenterveysongelmat. Sairaudet heikentävät työkykyä jopa niin, että ihmisestä tulee työkyvy-

tön. Jos kuitenkin näihin sairauksiin puututtaisiin, niin osan työkykyä olisi mahdollista parantaa erilaisilla hoidoilla ja kuntoutuksen keinoilla. Ongelmaksi muodostuu se, että työkyvyn heikentymistä ei huomata ja tunnisteta peruspalveluissa, työvoima- sekä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Näin iso osa sairauksista jää huomaamatta ja hoitamatta, eikä asiakasta osata ohjata kuntoutukseen pariin. Yhteiskunnallisesti tästä syntyy myös valtavat kustannukset.

Pitkäaikaistyöttömän työkyvyn arviointi vaatisi monialaisen ammattiryhmän selvitystä. Tätä arviointia ei tulisi jättää ainoastaan terveydenhuollon edustajille. Sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi mukana selvityksessä tulisi olla esim. Kela, työvoimapalvelut, erikoissairaanhoido tarvittaessa ja kunnan työllisyyspalvelut. Syrjäytymisprosessiin liittyy niin moninaisia ja vaikeitakin asioita, että parhaiten tukea pitkäaikaistyöttömät saisivat työkyvyn arvioinnissa, jos voisivat olla jo niissä asiakkuuksissa, jotka heille ovat ennestään tuttuja. Näissä tutuissa asiakkuuksissa pystytään paremmin ottamaan huomioon pitkäaikaistyöttömän omat osallisuuteen ja sen tukemiseen vaadittavat tarpeet. (Kerätär 2016: 94.)

## **4 Asiakslähtöisyys**

Asiakslähtöisyyden tulee olla ohjenuorana, kun asioita sekä palveluita suunnitellaan ja kehitetään. Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että toimitaan ensisijaisesti tavalla, jossa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet, voimavarat sekä hänelle toiminnasta koituva hyöty. Joustavaan asiakaspalveluun kuuluu, että asiakkaalle tarkoitettu oikea osaaminen ja palvelut olisivat myös oikea-aikaisesti sekä oikeassa paikassa saatavilla. (Rantanen 2013: 14.)

### **4.1 Asiakkaan tarpeet lähtökohtana**

Asiakslähtöisyyden toimintaperiaate on, että palvelut järjestetään toimiviksi asiakkaan tarpeista lähtien, eikä niin miten ne organisaation kannalta sujuisivat parhaiten. Asiakslähtöisyys säästää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon kustannuksia ja lisää palveluiden vaikuttavuutta. Jotta tulokselliseen asiakslähtöisyyteen päästäisiin edellyttää se palveluntarjoajan sekä asiakkaan välistä tasavertaista sekä luottamuksellista vuoropuhelua, kustannustehokkuuttakaan unohtamatta. Palvelutoiminnan tulee

perustua ihmisarvoisuuteen, jossa asiakas ymmärretään palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana, eikä passiivisena palveluiden vastaanottajana. Asiakkaan asioita käsiteltäessä tulee muistaa ottaa huomioon myös asiakkaan koko elin- ja toimintaympäristö sekä kokonaistilanne. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä, mutta samalla on otettava huomioon myös asiakkaan perhe, ympäröivä yhteiskunta sekä muu lähiyhteisö. (Virtanen - Suoheimo - Lamminmäki - Ahonen - Suokas 2011: 19.)

Sosiaali- ja terveysalan toiminta on palvelutoimintaa ja hyvä asiakaslähtöinen palvelu on osa kilpailukykyä. Työskentelyn lähtökohtana tulee olla asiakkaan tarpeet. Tavoitteena on selvittää asiakkaan todellinen palveluntarve, vastata näihin tarpeisiin niin, että heidän voimavaransa lisääntyvät. Työntekijä määrittelee asiakkaan tarpeita oman ammatillisuutensa kautta, mutta ensisijaisesti tarpeet määrittelee asiakas itse. Haastattelu- ja havainnointimenetelmiä on erilaisia ja niiden käyttöä määrittelee myös laki. Hyvin paljon riippuu itse vuorovaikutustilanteesta miten kokonaisvaltaisesti ja voimavaralähtöisesti asiakas haastattelutilanteessa tulee kuulluksi. Asiakaslähtöisyys on vuorovaikutuksen rakentamista yhdessä. Vuorovaikutuksellisen tukemisen tavoitteeseen tulisi sisältyä kokemus voimaantumisenesta. Voimaantuminen voidaan määritellä ihmisen sisäiseksi voiman tunteeksi, joka kehittyy ihmisen oivallusten ja tuntemusten kautta. (Vilén - Leppämäki – Ekström 2002: 22 – 23, 56.)

Asiakastyössä tulee aina pohtia sitä näkökulmaa, että onko asiakkaalla juuri tällä hetkellä voimavaroja muutoshalukkuuteen. Vaikka asiakkaaseen saisi hyvän luottamussuhteen ja hänen kanssaan käytäisiin syvällisiäkin keskusteluja, niin on ymmärrettävä, että ihan aina ne eivät johda toivottuun tai yhtään minkäänlaiseen muutokseen. Lähtökohtaisesti voimaantumisen tulee alkaa aina ihmisestä itsestään, ulkopuolelta sitä ei voida antaa. Toki voimaantumiseen saattaa vaikuttaa myös se, miten työntekijä uskoo asiakkaan mahdollisuuksiin ja voimavaroihin. (Mönkkönen 2007, 142 – 143.)

Asiakaslähtöisellä sosiaali- ja terveysalalla vaaditaan eri hallinnonalat ja sektorirajat ylittävää yhteistyötä, yhteisnäkemystä sekä palvelukokonaisuuksia. Samalla asiakkaalla saattaa olla hyvinkin erilaisia palveluntarpeita, mutta mitä pirstaleisempi palvelujärjestelmä on, sitä helpommin asiakas hukkuu palveluiden viidakkoon, eikä hänen yksilöllisiin tarpeisiin pystytä vastaamaan. Usein eri palveluiden sektorirajat saattavat olla vahvasti vielä näkyvissä, eikä yhteistyön kaikkia mahdollisuuksia ja hyötyjä näin saavuteta. Palvelut tulee kehittää asiakkaan näkökulmasta, eikä niitä saa määritellä organi-

saation järjestelmät ja tarpeet. Asiakkaan tarpeita määriteltäessä tulee asiakkaan aina olla palvelutuotannon kehittämisen keskiössä. (Virtanen ym. 2011: 9-12.)

#### 4.2 Palveluohjaus

Palveluohjaus on toimintamalli, jonka avulla asiakas saa tarpeitansa vastaavat tuet. Asiakkaan kanssa yhdessä suunnitellen sovitaan tarvittavat tuet ja palvelut asiakkaan tilanteeseen. Se on asiakaslähtöinen toimintatapa, jossa huomioidaan asiakkaan kokonaiselämäntilanne, sitä tehdään voimavaralähtöisesti ja suunnitelmallisesti. Työ perustuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyölle, sekä asiakkaan omalle aktivoitumiselle. Siinä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan kanssa tehtävää työtä kutsutaan nimellä case management ja kun koordinoidaan ja yhteen sovitaan eri palveluita ja tukimuotoja, niin sitä työtä kutsutaan nimellä service coordination. (Pietiläinen – Seppälä 2003: 10 – 11,15.)

#### 4.3 Prosessilähtöinen toimintatapa

Julkishallinnon organisaatioissa on paljon kehitettävää. Yksi tapa parantaa organisaation toimivuutta on prosessilähtöinen johtaminen. Siinä keskitytään ymmärtämään organisatorinen työnjako aivan uudella tavalla. Kun työnjakoa ja koko työn tekemistä mietitään tietoisesti kohta kohdalta, alusta asti uudestaan, siinä oikeasti pohditaan mitä organisaatiossa tapahtuu. Tarkastelun kohteeksi otetaan myös se miltä organisaatio näyttää sisältäpäin eli tutkaillaan asioita organisaatiossa eri näkökulmista ja erilaisilta tasoilta katsottuna. Kun organisaatiota johdetaan prosessilähtöisesti tulee sen tekeminen selvemmäksi myös ulkopuolisille verkostoille ja yhteistyökumppaneille. Sen lisäksi asioita on helpompi tietoisesti muuttaa ja kehittää, kun faktat on esitetty selkeään prosessin muodossa. (Virtanen – Wennberg 2005: 11-14. )

Prosessilähtöisen organisaation toiminnan määrää asiakkaan tarpeet. Julkishallinnolla on toiminnassa omat erityispiirteensä, koska yhteiskunta ja lait määrittävät sen toimintaa. Koska julkishallinto joutuu joskus käyttämään pakkovaltaa esim. poliisin työssä, suhteessa kansalaisiin, niin ihan aina kaikkea toimintaa ei voi perustaa asiakkaan tar-

peisiin. Mutta pääsääntöisesti siis asiakkaan asema on muuttunut ja toiminta on asiakaslähtöistä. (Virtanen ym. 2005: 65 - 66.)

Prosessien kehittäminen kannattaa aloittaa miettimällä ketkä ovat organisaation asiakasryhmät ja mitkä ovat heidän tarpeensa ja ennen kaikkea mikä on organisaation visio. Tavoitteena on oltava asiakkaan tarpeen tyydyttäminen ja prosessilla on oltava alku sekä loppu. Prosessissa on oltava näkyvillä myös se, miten organisaatio aikoo vastata asiakkaan tarpeisiin. Tuloksia ja vaikuttavuutta on voitava myös arvioida. Huomioita kannattaa kiinnittää prosessien nimeämiseen, koska prosessit ovat olemassa myös organisaation ulkoista viestintää varten ja tarkoitushan on, että nimi kuvaisi tekemistä mahdollisimman tarkasti. Jos päämääränä on yksittäisten työprosessien kehittäminen tai selkeyttäminen, niin silloin ei ole tarpeen miettiä koko organisaation toimintaa. Prosessikuvaukset tulee myös avata eli kuvata selkeästi ja yksityiskohtaisesti. Tämä tekstitiedosto tukee ja kuvaa prosesseja ihan keskeisesti. (Virtanen ym. 2005: 119 - 121, 126.)

Kunnat tarvitsevat malleja ja niillä onkin tärkeitä käyttötarkoituksia. Prosessin malli määrittää resurssimitoitukset ja helpottaa asiakokonaisuuksien ymmärtämistä. Uudet toimintatavat on helppo esitellä muille omaksuttavaksi sekä myös arvioitavaksi. Mallista näkee mitä kaikkia toimenpiteitä on tehtävä ja keitä siihen tarvitaan, jotta tavoitteet saavutetaan. Malli toimii siis perehdytysaineistonakin. Malli on koko prosessin selkeän arvioinnin perusta ja se antaa arvioinnille kriteerit. Arvioitavia seikkoja ovat esim. prosessin hallinta, tavoitteet, mittarit, taidot, asiakasohjautuvuus ja ongelmien ennaltaehkäisevyys. Prosessin malli antaa tiimille yhteiset käsitteet ja näin prosessin parissa toimivat asiantuntijat saavat yhteisen näkökulman. Prosessin malli auttaa myös silloin, kun prosessia joudutaan parantelemaan. (Karimaa 2001:11 – 12.)

## **5 Opinnäytetyön toteutus**

### **5.1 Aiheen valinta ja rajaus**

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Toiminnallinen opinnäytetyö tehdään aina jollekin kohderyhmälle ja työn tuotos on tarkoitus ottaa käytäntöön. Sillä tulee olla siis ammatillinen merkitys ja se voi olla esimerkiksi ohje, kirja, näyttely tai vaikkapa kotisi-



vut. Siinä tulee yhdistyä tutkimusviestinnän keinoin toteutettu raportointi sekä työssä tehtävä käytännön toteutus, toiminnallinen osuus eli produkti. Raportista selviää miksi ja mitä on tehty, sekä millainen koko prosessi on ollut. Raportissa esitetään myös johdopäätökset sekä arvioidaan oma tuotos ja oppiminen. (Vilkka – Airaksinen 2003: 9, 65.)

Tämä monimuotoinen opinnäytetyö liittyy oman työni, eli työttömien palveluohjaajan palveluprosessin luomiseen. Työttömyys ja erityisesti pitkäaikaistyöttömien määrä on Tuusulassa huolestuttavan suuri ja työttömyysluvut ovat kasvussa. Työttömien palveluohjaajan työn tavoitteena on selvittää Tuusulan kunnan pitkäaikaistyöttömien mahdollista palveluntarvetta ja ohjata heidät ensisijaisten palveluiden pariin. Työttömien palveluohjaajan työ on kunnassa uusi ja siihen on palkattu kaksi ohjaajaa. Tälle työlle ei ollut mitään edeltävää toimintamallia olemassa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda asiakaslähtöinen prosessi, pitkäaikaistyöttömän tullessa työttömien palveluohjaajan asiakkaaksi. Tavoitteena oli asiakaslähtöinen palvelukokonaisuus, jossa asiakkaan tarpeet määrittävät tehtävät toimenpiteet ja tilanteessa otetaan huomioon ihmisen kokonaistilanne. Työttömien palveluohjaajan asiakkaiksi valikoitui kaikki yli 25-vuotiaat yli 300 päivää työttömänä olleet tuusulalaiset.

## 5.2 Tiedonhankinta ja sisällön tuottaminen

Palveluprosessin luomista varten on täytynyt tutustua mm. kuntoutusta käsittelevään teorial tietoon sekä asiakaslähtöisyyttä ja pitkäaikaistyöttömyyttä käsittelevään kirjallisuuteen. Ennen prosessin luomista oli tutustuttava myös Tuusulan kunnan organisaatiorakenteeseen ja sen toimintatapoihin. Koko prosessia määrittelee melko pitkälti myös kuntien toimintaa ohjaavat lait. Tietoa on hankittu haastattelemalla sosiaalisen kuntoutuksen työntekijöitä, joilla on pitkä työkokemus mm. kuntouttavassa työtoiminnassa työskentelystä. Prosessin kehittelyn alkuvaiheessa oli mukana myös toinen työttömien palveluohjaaja, hän siirtyi kesän kuluessa kuitenkin toisiin tehtäviin.

Prosessissa on alusta asti ollut mukana sosiaalisen kuntoutuksen esimies. Hän on myös antanut luvan tämän työn tekemiselle. Esimiehen kanssa yhteistyötapaamisia ja kehittämispalavereita on pidetty säännöllisesti sekä tiiviisti ja näistä tapaamisista tehtiin muistiot. Tarvittaessa asioita on hoidettu myös puhelimitse ja sähköpostin välityksellä. Haastatteluja ja muistioita on käytetty palveluprosessin kehittämisessä. Palvelupro-

sessi ja sen toimintojen kirjallinen avaaminen muokkaantui lopulliseen muotoonsa moniammatillisten palaverien tuotoksena. Alusta alkaen oli sovittu, että palveluprosessi esitetään kaavion muodossa. Mallinnuksessa päädyttiin käyttämään laatikoista muodostuvaa prosessikaaviota, koska se kertoo prosessin tarkoituksen selkeimmin.

Keskeisenä asiana palveluprosessia luotaessa on ollut se ajatus, että työttömien palveluohjaajalla on mahdollisuus asiakkaan tilanteen niin vaatiessa, kulkea hänen rinnallaan koko palveluprosessi alusta loppuun saakka. Sosiaalisen kuntoutuksen henkilökuntaa haastateltaessa tuli vahvasti esille se seikka, että suurella osalla asiakkaita on monenlaisia sosiaalisia ongelmia. Näillä asiakkailla ei useinkaan ole voimavaroja kulkea pitkää palveluprosessia yksinään, ilman tukijaa läpi ja näin prosessit jäivät keskeneräisiksi, asiakkaan asiat eivät etene, eikä asetettuihin tavoitteisiin päästä. Asiakkaan näkökulmasta on myös tärkeää se, miten hänet kohdataan ja miten hän tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Valmiissa prosessikuvauksessa kuvataan asiakkaan tuleminen työttömien palveluohjaajan asiakkuuteen sekä vaihtoehtoiset toimenpiteet ja toimet, jotka liittyvät asiakkaan palveluprosessiin.

## 6 Palveluprosessin kuvaus

Työttömien palveluohjaajan työ liittyy pitkäaikaistyöttömien palveluntarpeen selvitykseen. Asiakkaat joihin työttömien palveluohjaaja ottaa yhteyttä ohjautuvat palvelun piiriin sosiaalisen kuntoutuksen esimiehen, sosiaaliohjaajan, työ- ja elinkeinotoimiston tai sosiaaliviraston kautta. Työttömien palveluohjaajan rooli on olla tukemassa palveluja tarvitsevan asiakkaan ongelmien tunnistamisessa ja hoidossa. Laajat hoitokokonaisuudet ja monitasoiset palveluprosessit, palveluiden linkittyminen monimutkaisesti toisiinsa saattavat näyttäytyä asiakkaalle hajanaisina ja vaikeina, jopa siinä määrin, että asiakas jättää tarvitsemansa palvelut käyttämättä. Ongelman määrittely ratkaisee sen, minkä osaamisalueen ammattilainen valikoituu asiakkaan palvelun tuottajaksi. Työ sisältää asiakkaan tilanteen selvittämistä, asiakkaan ohjaamista tarvittavien palvelujen piiriin, koordinoimista suunniteltujen palveluiden ja toimenpiteiden osalta, tarvittavan yhteistyöverkoston kokoamista, rinnalla kulkemista ja tukemista sekä asiakkaan tilanteen seuranta ja säännöllistä arviointia. Työttömien palvelut prosessi löytyy tarkemmin kuvattuna liitteestä 1 ja prosessikaavion muodossa liitteestä 2.

#### A) Yhteydenotto asiakkaaseen

Prosessi aloitetaan ottamalla yhteys asiakkaaseen infokirjeen avulla. Infokirje on valmiiksi laadittuna ProConsonassa. ProConsona on asiakastietojärjestelmä, jonka avulla sosiaalialan työntekijät Tuusulassa tekevät asiakaskirjauksia ja jonne voi tallentaa valmiiksi erilaisia lomakkeita. Infokirjeessä selvitetään, että Tuusulassa on aloitettu kartoittamaan pitkäaikaistyöttömien tilannetta työttömien palveluohjaajan avulla ja että ohjaaja tulee olemaan asiakkaaseen yhteydessä ja sopimaan tapaamisajan, jossa kartoitetaan ensisijaisten palveluiden tarvetta. Infokirjeen lähettämisen jälkeen asiakkaalle soimitaan ja asiakkaalle pyritään varaamaan henkilökohtainen tapaamisaika.

#### B) Asiakkaan tapaaminen ja alustava arvio tilanteesta

Henkilökohtaisesti asiakasta tapaamalla, tulee enemmän esille mahdollisia palvelutarpeita sekä työllistymisen esteitä ja asiakkaan asioista päästään yleensä keskustelemaan laajemmin ja syvemmin. Aikaa keskusteluun varataan noin tunti. Alkutietojen perusteella tehdään alustava tilannearvio ja sovitaan yhdessä jatkotyöskentelystä. Asiakas lähtee tähän prosessiin vapaaehtoisesti, työttömien palveluohjaajan tapaaminen ei ole velvoittava toimenpide.

Asiakkaan kanssa voidaan käydä kuntoutustarpeen selvittelyjä läpi, olla apuna eläkeselvittelyissä, ohjata velkaneuvontaan, tutkia koulutusmahdollisuuksia, ohjata kuntouttavaan työtoimintaan, terveystieteiden palveluihin, päihdepalveluihin tai sosiaalityöhön. Ongelmia voi olla yksi tai yhtä hyvin useampiakin. Aluksi tapaamisessa pyydetään asiakasta allekirjoittamaan suostumuslomake, joka varmistaa sen, että ohjaajalla on lupa hoitaa asiakkaan asioita ja tarvittaessa ottaa yhteys muihin asiakkaan asioita hoitaviin tahoihin. Tämä suostumuslomake oli jo olemassa sosiaalisen kuntoutuksen käytännöissä, joten sen kehittäminen ei kuulunut tähän prosessiin.

### C) Erilaisia jatkotoimenpiteitä asiakkaalle

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) velvoittaa kunnan ja työ- ja elinkeinotoimiston laatimaan aktivointisuunnitelman yhdessä työttömälle asiakkaalle, jolle on aiemmin laadittu työllistymissuunnitelma ja joka saa työmarkkinatukea tai toimeentulotukea. Aktivointisuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Yli 25-vuotiaalle asiakkaalle aktivointisuunnitelma on laadittava jos asiakas on ollut yli 500 päivää työmarkkinatuella tai on saanut 500 päivää työttömyyspäivärahaa ja työmarkkinatukea 180 päivää tai saanut 12 kuukautta toimeentulotukea, jota on maksettu työttömyyden johdosta. Aktivointisuunnitelman tavoitteena on parantaa asiakkaan työllistymisedellytyksiä ja elämänhallintaa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Jos asiakkaalla on akuutti ja vaikea päihdeongelma ja hän haluaa tukea lopettamiseen hänet ohjataan päihdehoitajalle. Elma-prosessi on Tuusulan kunnalla eläkemahdollisuuksien selvittelyprosessi, josta vastaa sosiaalisen kuntoutuksen esimies. Elma-prosessiin voidaan ohjata asiakas, kenellä todetaan olevan päihdeongelma tai selkeitä neurologisia ongelmia. Elma-prosessissa asiakas ensin haastatellaan ja sen jälkeen hänet ohjataan terveystalveluiden pariin. Ensin varataan aika sairaanhoitajalle, joka asiakkaan tavattuaan varaa tarvittaessa ajan lääkäriille.

### D) Terveystenhoitoon ohjaaminen

Jos todetaan, että asiakas hyötyy terveystalveluiden palveluista, asiakas voidaan ohjata lääkäriin sairaanhoitajan käynnin kautta. Työttömien palveluohjaaja varaa ajan ensin sairaanhoitajalle ja lähettää hänelle sisäpostilla saatekirjeen, ProConsonan asiakaskerptomuksen sekä asiakkaan suostumuksen tietojen luovuttamisesta. Sairanhoitajan käynnin jälkeen sairaanhoitaja varaa asiakkaalle ajan lääkäriille ja tarvittaessa myös suuhygienistille. Jos katsotaan että asiakas hyötyy työttömien palveluohjaajan mukana olostas sairaanhoitajan tai lääkärintaastanotolla niin työttömien palveluohjaaja menee vastaanotolle mukaan.

### E) Lääkärin tapaaminen

Ohjaaja tulee mukaan lääkärin vastaanotolle, jos asiakas antaa tähän suostumuksensa. Etukäteen lähetetyn saatekirjeen ja työttömien palveluohjaajan tuella lääkäri saa nopeasti käsityksen asiakkaan kokonaistilanteesta, jolloin keskustelulle ja jatkosuunnitelmille jää riittävästi aikaa. Lääkäri voi ohjata asiakkaan hakeutumaan eläkkeelle tai kuntoutukseen, joihin hakeutumisiksi tarvitaan b-todistus. Asiakasta voidaan ohjata myös sairauslomalle, erikoissairaanhoidon jatkotutkimuksiin, hammashoittoon, mielen-terveyspuolelle, tai päihdekuntoutukseen. Terveyspuolen palveluiden lisäksi asiakas voi ohjautua myös sosiaalityöntekijän asiakkuuteen tai hakeutumaan työ- ja elinkeinopalveluiden pariin, jossa voidaan tehdä esimerkiksi aktivointisuunnitelma. Lääkärin vastaanotolla mukana ollut ohjaaja koordinoi palveluiden ja toimenpiteiden toteutumista ja jatkaa tarvittavia yhteistyötoimenpiteitä.

### F) Tiedonsiirto ja seuranta

Jotta työttömien palveluohjaaja voisi mahdollisimman hyvin olla mukana asiakkaan palveluprosessissa, asiakkaan kokonaistilannetta arvioidaan säännöllisin väliajoin asiakkaan tarpeen sekä tilanteen mukaan. Lääkärin/sairaanhoitajan kanssa sovitaan, että hoitosuunnitelma toimitetaan asiakkaan suostumuksella myös työttömien palveluohjaajalle. Tiedonsiirron täytyy toimia myös työttömien palveluohjaajan suunnasta niille tahoille, jotka sitä työssään asiakkaan asioiden hoitamista varten tarvitsevat. Prosessin edetessä työttömien palveluohjaaja seuraa asiakkaiden sijoittumista eri palveluihin.

## 7. Toiminnan vaikutukset ja arviointi

Työttömien palveluohjaajan tekemällä työllä on saatu paljon tietoa pitkäaikaistyöttömien tilanteesta ja on pystytty ohjaamaan asiakas oikeiden palveluiden pariin. Usean henkilön kohdalla on saatu vireille muita etuuksia kuin työmarkkinatuki. Tällainen etuus voi olla esimerkiksi eläkepäätös, työllistyminen tai koulutukseen hakeutuminen. Monet ihmiset eivät osaa tai jaksaa hakea oikeita palveluita itselleen. Työttömänä oleminen saattaa vaikuttaa ihmisen toimintakykyyn kaventavasti yllättävän nopeasti. Työttömien palveluohjaajan kanssa asioita voidaan selvittää yhdessä. Ohjaaja pyrkii aktivoimaan

asiakasta asiakkaan todellisten tarpeiden lähtökohdista, ja huolehtii myös siitä, että aloitetut toimenpiteet viedään loppuun asti. Yhdestä näkökulmasta työtä on arvioitu sillä perusteella, kuinka monelle asiakkaalle saadaan jokin muu etuus, kuin työmarkkinatuki. Arvioinnin tekee kuitenkin hankalaksi se, että vaikka asiakkaalle saadaankin toinen etuus, niin melko usein se on vain hetkellinen toimenpide ja jossain vaiheessa asiakas palaa jälleen pitkäaikaistyöttömäksi. Toiminnan vaikuttavuutta ei ole helppo arvioida ja palveluprosessit ovat usein kuukausien kestäviä. Toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin haasteellisuudesta onkin jo käyty keskustelua työttömien palveluohjaajien kesken ja jatkossa tätä osa-aluetta tullaan kehittämään.

### 7.1 Sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyö

Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen esteet ovat moninaisia ja suoraan avoimille työmarkkinoille työllistyminen on melkoisen epärealistista. Asiakkailta on usein päihde- ja mielenterveysongelmia, ylivelkaantumista, heikko terveydentila, huono itsetunto ja toivo työn saamisesta on hävinnyt jo kauan sitten. Asiakkaiden palveluprosessiin liittyy paljon työ- ja toimintakyvyn arvioinnin tarvetta ja siinä tarvitaan vahvasti terveydenhoitopuolen kanssa käytävää yhteistyötä. Työ- ja toimintakyvyn selvittäminen on ensiarvoisen tärkeää.

Työttömien palveluohjaajan yhteistyö terveystieteiden sektorin kanssa on saatu käynnistettyä ja ohjaajan työtä jonkun verran tehty tunnetuksi, mutta on havaittavissa, että terveystieteiden yhteistyön kehittämiseen täytyy tulevaisuudessa panostaa enemmän. Kaikilla tulisi olla yhteinen näkemys tavoitteista ja toimintaperiaatteista. Nykyinen toiminta on askel oikeaan suuntaan, mutta tieto työttömien palveluohjaajan palveluprosessista ei ole saanut tarpeeksi tunnettua, vaikka yhteistyöpalavereita asian tiimoilta on terveystieteiden työntekijöiden kanssa pidetty.

Toimiva yhteistyö lisää hyvinvointia ja tuo myös säästöjä. Ne asiakkaat, joiden kanssa työttömien palveluohjaaja on ollut lääkärin vastaanotolla, ovat kokeneet ohjaajan läsnäolon tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Asiakkaat kokevat, että tarvittavat asiat tulevat lääkärin kanssa helpommin käytyä läpi, kun ohjaaja on tukena asioista muistuttamassa. Lääkärin määräämät jatkotoimenpiteet toteutuvat paremmin, kun työttömien palveluohjaaja varmistaa niiden täytännönpanon. Asiakas myös harvemmin jättää menemättä varatulle lääkärin ajalle, kun työttömien palveluohjaaja on prosessissa mukana.

## 7.2 Toiminnan kehittyminen

Sosiaali- ja terveysalalla tapahtuu jatkuvasti muutoksia. Tuleva sosiaali- ja terveydenhuollon sote-uudistus on erittäin mittava hallinnon ja toimintatapojen muutos. Se tuo muutoksia kuntien sosiaali- ja terveystoimen palvelurakenteisiin ja tulossa olevat kunta-liitokset todennäköisesti tuovat muutoksia myös työttömien palveluohjaajankin toteuttamaan palveluprosessiin. Vielä tässä vaiheessa on kuitenkin vaikea arvioida mitä muutoksia ne voisivat olla. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus on tulossa käytäntöön 1.1.2019.

Uudistuksessa tavoitteena on kaventaa ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta ja saatavuutta sekä hillitä kustannuksia. Siinä sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisvastuu siirtyy kunnilta maakunnille. Palvelut yhdistetään asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi, niin että ne tapahtuvat oikea-aikaisesti ja tehokkaasti. Tavoitteena on myös turvata lähipalveluiden saatavuus ja asiakkaiden valinnanvapaus peruspalveluissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjausta ja toimintamalleja on tarkoitus nykyaikaistaa perusteellisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016 ).

Tuusulan kunta liittyi työllistämistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun (TYP) vuoden 2016 alusta. Siinä työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja kansaneläkelaitos yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. (Laki työllistämistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.) Yhteistyökuvioita siitä miten työttömien palveluohjaaja liittyy TYP-työskentelyyn, on vasta aloitettu tämän opinnäytetyön luovuttamisen ajankohtana, joten sitä yhteistyötä ja rakenteiden luomista tullaan lähitulevaisuudessa myös kehittämään.

Tuusulan kunta on panostanut ja resursoinut lisää työllisyydenhoitoon monella tapaa ja nämä uudistukset tulevat vaikuttamaan työttömien palveluohjaajan työhön sekä koko kunnan työllisyyden hoitoon. Tuusulan kuntaan on vuoden 2016 alusta palkattu elinkeinoasiamies sekä työllisyysasiamies. Yhteistyökuvioita ja rakenteita heidän kanssaan luodaan koko ajan ja tämä on mahdollistanut sen, että työttömien palveluohjaaja voi tarjota pitkäaikaistyöttömälle uusia palvelupolkuja. Työttömien palveluohjaajan työlle

onkin jo löytynyt jatkokehittämistä. Kehittämistyötä tukemaan on perustettu Polku-tiimi, jossa ensivaiheen jatkokehittelytiimissä ovat mukana olleet työllisyysasiamies, sosiaaliohjaaja, työvalmentaja sekä kaksi työttömien palveluohjaajaa. Kehittämiskohteita ja painopisteitä tulevassa toiminnansuunnittelussa on yhteistyön kehittäminen sosiaalityöntekijöiden, järjestöjen sekä oppilaitosten kanssa. Kelan palveluiden tehokkaampi käyttäminen osana jatkopolutusta, esim. B-lausunnot ja työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus. Polku-tiimissä on myös mietitty päivystysluonteisen palveluohjauksen suunnittelua aikuisille. Se voisi tapahtua työtoimintakeskuksen tiloissa ja sinne poikkeavat asiakkaat saisivat kevyttä palveluohjausta matalalla kynnyksellä. Keskustelun aiheeksi on nostettu myös ostopalveluiden hankinta osana sosiaalisen kuntoutuksen ja työllisyydenhoidon palveluntarjotinta.

## 8 Pohdinta

Asiakaspalvelu on kunnillakin jo kilpailuvaltti ja luo parempaa imagoa. Työttömien palvelut prosessissa asiakkaan tarpeet pystytään huomioimaan kokonaisvaltaisesti ja asiakas kohdataan arvostavasti. Asiakas tavataan henkilökohtaisesti ja hänet haastattelee työttömien palveluohjaaja, sama henkilö, joka konkreettisesti lähtee asiakkaan palveluntarpeita viemään eteenpäin. Yllättävää työssäni on ollut se, kuinka positiivisesti yhteydenottoihini on vastattu ja miten avoimesti ihmiset ovat elämäntilanteestaan kertoneet. Asiakasta tulee kuunnella herkällä korvalla ja osata poimia hänen todelliset avuntarpeensa. Kuunteleminen on ohjaustyön lähtökohta. Jokaisella asiakkaalla on myös vahvuuksia ja ne olisi myöskin hyvä tuoda esille ja tehdä näkyväksi asiakkaan kanssa. On aina tärkeä muistaa, että jokainen ihminen on itse oman elämänsä asiantuntija, ohjaaja tuntee ja tietää vain miten tietyt prosessit kulkevat. Kun nämä taidot kohtaavat, saattaa siitä syntyä oikein hyvä lopputulos.

Opinnäytetyöni työttömien palvelut prosessin kehittämisestä syntyi työelämän todelliseen tarpeeseen. Tämän työn tulokset osoittavat että, työttömien palvelut prosessikavon laadinta palvelee niin työelämää kuin opettaa tekijäänsäkin. Opinnäytetyön tehtävät, tarkoitus ja tavoite saavutettiin. Opinnäytetyön ohessa työstetty teoria kasvatti osaamistani ja lisäsi ymmärrystä palveluprosessin tärkeydestä. Tämä oli ensimmäinen palveluprosessin tekeminen ja tämän työn tuloksena minulle heräsi mielenkiinto erilaisten prosessien laatimista kohtaan. Haasteellisuutta työhöni lisäsi se, että kehitän ja raportoin omaa työtäni. Tässä oli vaarana se, että katson asioita liian läheltä, pidän niitä



itsestäänselvyyksinä, enkä osaa kuvata kaikkia toimintoja ja opinnäytetyön vaiheita niin, että ne ovat yleiselläkin tasolla käsitettävissä. Lopputulosta tarkastellessani koen kuitenkin työssä onnistuneeni. Palveluprosessi on tehty tarkoituksenmukaisesti, se on hallittavissa, kehitettävissä ja sitä pystyy oikeasti käytännössä toteuttamaan.

Prosessin aikana tehtävillä ylös kirjauksilla ja prosessin arvioinnilla on merkitystä oppimisen kannalta. Sain opinnäytetyöprosessin aikana runsaasti uutta tietoa, jota pystyn työssäni hyödyntämään. Prosessin aikana syntyvät oppimiskokemukset kasvattavat niin ammattilaisena kuin ihmisenäkin. Esimieheltä saamani työni suuntaviivat ja tuki tämän prosessin kuvantamisen aikana on ollut tärkeää prosessin kehittämisen ja onnistumisen kannalta. Työn perustana on käytetty lähdekriittisesti kerättyä teoretietoa. Materiaali opinnäytetööhöni on haettu kirjastosta tai internetistä. Kaikkien tutkijoiden töitä on käsitelty asianmukaisesti, mitään tuloksia väärentämättä.

Tuusulan kunnassa työttömien palveluohjaajalle on saatu yhteistyökumppaniksi työllisyysasiamies ja tästä yhteistyöstä syntyy pitkäaikaistyöttömille uusia polkuja kohti avoimia työmarkkinoita. Yhtenäisellä työllisyydenhoidon palvelukokonaisuudella voidaan saavuttaa helpommin katkeamattomat asiakaspolut kohti työelämää. Näitä yhteistyökuvioita, uusia palvelupolkuja ja rakenteita on useiden moniammatillisten palveluiden aikana suunniteltu ja luotu.

Olemme aloittaneet työllisyysasiamiehen ja työttömien palveluohjaajan kanssa mm. yhteiset asiakashaastattelut ja todenneet sen olevan asiakkaan näkökulmasta kannattavaa, mahdollisuuksia lisäävää ja kehittämisen arvoista yhteistyötä. Tällä opinnäytetyön luovuttamisen hetkellä tätä suunniteltua ja käytännössä jo toteutettua yhteistyötä ei ole vielä lisätty työttömien palveluprosessin kaavioon. Se tullaan sinne lisäämään ja työttömien palveluprosessia arvioidaan kokonaisuudessaan lähitulevaisuudessa. Paljon on siis muuttunut ja erityisesti kehittynyt työllisyydenhoito Tuusulan kunnassa vuoden sisällä. Olen saanut näitä asioita seurata näköalapaikalta ja olla mukana luomassa jotakin uutta. Se on ollut erittäin mielenkiintoista ja palkitsevaa.

Tämän hetkiseen Suomen yhteiskunnalliseen tilanteeseen vaikuttaa sosiaali- ja terveyspalveluiden tulevien muutosten lisäksi myös työttömyysturvalain muuttaminen. Työttömyysturvalakia ollaan muuttamassa vuoden 2017 alusta. Hallitus on antanut eduskunnalle esityksen, jonka tarkoituksena on vähentää rakennetyöttömyyttä, alentaa työllistymiskynnystä sekä lyhentää työttömyysjaksoja ja näin vähentää valtion kustan-

nuksia. Lain tarkoituksena on lisätä työttömän velvollisuutta ottaa työtä vastaan ja osallistua työllisyystoimiin. (Hallituksen esitys 209/2016.) Nähtäväksi jää miten tämä laki tulee vaikuttamaan pitkäaikaistyöttömien työllistymiseen ja miten työttömien palveluohjaajan palveluprosessia tullaan uuden lain seurauksena muuttamaan. Tässä onkin mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe, kaikkien muiden tulevien yhteiskunnallisten muutosten keskellä.

## Lähteet

Alueuudistus.<<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet>>.Luettu 1.10.2016.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2015. Verkkodokumentti. <<https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/58415/Syyskuu+2015/9c87dd20-7a2f-4e54-8da4-a539f74630a3>>. Luettu 25.10.2015.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016. Verkkodokumentti. <[https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/14937168/Uudenmaan+ty%C3%B6llisyyskatsaus+syyskuu\\_2016/19997a1a-a24f-4d3d-9e97-2252dfb8d42b](https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/14937168/Uudenmaan+ty%C3%B6llisyyskatsaus+syyskuu_2016/19997a1a-a24f-4d3d-9e97-2252dfb8d42b)>. Luettu 20.10.2016.

Hallituksen esitys (209/2016). Verkkodokumentti. <<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2016/20160209>>. Luettu 17.10.2016.

Hiilamo, Heikki 2014. Voisiko osallistava sosiaaliturva lisätä osallisuutta? Yhteiskunta-politiikka 79. Verkkodokumentti. <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114852/hiilamo.pdf?sequence=1>>. Luettu 14.7.2015.

Hänninen, Sakari – Karjalainen, Vappu 2012. Työttömien ja vaikeassa asemassa olevien terveyteen ja toimintakykyyn vaikuttaminen. Teoksessa Hänninen, Sakari – Junnila, Maijaliisa (toim.). Vaikuttavatko politiikkatoimet? Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Härkäpää, Kristiina – Järvikoski, Aila 2006. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Järvikoski, Aila – Härkäpää, Kristiina 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Järvikoski, Aila 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveystieteiden muistioita ja raportteja. Verkkodokumentti. <[www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114972/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3457-3.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114972/URN_ISBN_978-952-00-3457-3.pdf?sequence=1)>.Luettu 12.7.2015.

Kaarimaa, Erkki 2001. Osaaminen on malleissa. Kunnan järjestelmien ja prosessien mallit. Helsinki : Suomen Kuntaliitto.

Kerätär, Raija 2016. Kun katsoo kauempaa näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Verkkodokumentti. <<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526210865.pdf>>. Luettu 8.7.2016.

Kuntastrategia 2013-2017. Verkkodokumentti. <[http://web.tuusula.fi/kuntastrategia/index.tml?sivu\\_id=5294](http://web.tuusula.fi/kuntastrategia/index.tml?sivu_id=5294)>. Luettu 7.7.2015.

Kuntoutusportti 2012. Verkkodokumentti. <[www.kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden](http://www.kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2012/palola.pdf) artikkelit/2012/palola.pdf.> Luettu 13.7.2015.

Kuntoutusselonteko 2002. Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle. Julkaisuja 2002:5. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. Verkkodokumentti. <<https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/114250/kselte02.pdf?sequence=1>>. Luettu 14.10.2015.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001. Annettu Helsingissä 2.3.2001. Saatavissa sähköisesti osoitteessa <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>>. Luettu 15.6.2015.

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavissa sähköisesti osoitteessa <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>>. Luettu 17.9.2015.

Mönkkönen Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pietiläinen, Erja – Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus Asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Painopörssi Oy.

Rantanen, Tanja 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Helsinki. Suomen kuntaliitto.

Saikka, Peppi 2011. Pitkäaikaistyöttömien terveyspalvelut ja kuntoutus – tarkastelua siirtymätyömarkkinoiden kehikossa. Verkkodokumentti. <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100619/saikka.pdf?sequence=1>>. Luettu 10.6.2015.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavissa sähköisessä muodossa osoitteessa <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>>. Luettu 15.6.2015.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.<<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet>> Luettu 1.10.2016.

Sosiaalipalvelut 2016. Verkkodokumentti. <[https://www.tuusula.fi/index.tml?sivu\\_id=996](https://www.tuusula.fi/index.tml?sivu_id=996)>. Luettu 30.8.2016.

Suomen kuntaliitto 2008. Kunta muuttuvassa maailmassa. Helsinki. Suomen kuntaliitto.

Suomen virallinen tilasto. Työvoimatutkimus. Heinäkuu 2015. Helsinki: Tilastokeskus. Verkkodokumentit.<[http://www.stat.fi/til/tyti/2015/07/tyti\\_2015\\_07\\_2015-08-25\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2015/07/tyti_2015_07_2015-08-25_tie_001_fi.html)>. Luettu 15.8.2015.

Terveystenhuoltolaki (1326/2010). Annettu Helsingissä 30.12.2010. Saatavissa sähköisessä muodossa osoitteessa <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>>. Luettu 3.7.2015.

Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2015. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Aktivointisuunnitelma. Verkkodokumentti. <<https://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma>>. Luettu 10.8.2015

Tilastokeskus 2016. Verkkodokumentti.<<http://www.stat.fi/til/tyti/>>. Luettu 25.10.2016.  
Tilastokeskus 2016. Verkkodokumentti. <[www.stat.fi/til/tyti/2016/07/tyti\\_2016\\_07\\_2016-08-23\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2016/07/tyti_2016_07_2016-08-23_tie_001_fi.html)>. Luettu 15.8.2016.

Tilastokeskus findikaattori 2016. Verkkodokumentti. <<http://www.findikaattori.fi/fi/37>>. Luettu 25.10.2016.

Tuusulan organisaatio 2016.<[https://www.tuusula.fi/organisaatio/index.tml?sivu\\_id=1107](https://www.tuusula.fi/organisaatio/index.tml?sivu_id=1107)>. Luettu 30.8.2016.

Työ- ja elinkeinotoimiston palvelut 2016. Palkkatuki. Verkkodokumentti.<[http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda\\_tyontekija/tukea\\_rekrytointiin/palkkatuki/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda_tyontekija/tukea_rekrytointiin/palkkatuki/index.html)>. Luettu 15.1.2016.

Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveyspalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriön raportti 10/2011 Verkkodokumentti. <docplayer.fi/3189803-Tem-raportteja-10-2011-tyottomien-tyokyvyn-arviointi-ja-terveyspalvelut.html#show\_full\_text>. Luettu 10.6.2016.

Vilen, Marika – Leppämäki, Päivi – Ekström, Leena. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY.

Vilka, Hanna – Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus.

Virtanen, Pertti – Wennberg, Mikko. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita.

Virtanen, Petri – Suoheimo, Maria – Lamminmäki, Sara – Ahonen, Päivi – Suokas, Markku. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Verkkodokumentti. <<http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>> Luettu 1.6.2015.

Välityömarkkinat. Työ- ja elinkeinoministeriön raportti 7/2013. <<http://tem.fi/documents/1410877/2872337/Selvitysty%C3%B6+v%C3%A4litysmarkkinoiden+mahdollisuuksista+tukea+vaikeasti+ty%C3%B6llistyvien..25012013.pdf>>. Luettu 14.6.2016.



TYÖTÖMIEN PALVELUT (TYPA) PROSESSI (avattu versio)

A. Vaihe / toiminto	B. Tehtävät	C. Vastuuhenkilö	D. Muuta (esim. aika)
1. INFOKIRJE ASIAKKAALLE	Laaditaan infokirje ProConsonaan. Kirjeen sisältö: Mitä ollaan tekemässä ja ohjaajat tulevat ottamaan yhteyttä puhelimitse.	ohjaajat	kesäkuussa
2. SOITTO ASIAKKAALLE JA AJANVARAUSKIRJE	Varataan aika asiakkaalle soittamalla. Jos ei vastaa, lähetetään ProConsona lomakkeista ajanvarauskirje asiakkaalle. Viimeinen mahdollisuus on mennä kotikäynnille. Asiakasta pyydetään ottamaan tiedot diagnooseistaan yms. mukaan.	ohjaajat	kesäkuussa
3. TAPAAMINEN JA ALUSTAVA ARVIO ASIAKKAAN TILANTEESTA	ProConsona arviointilomakkeen tekeminen, suostumuslomakkeen päivittäminen. Asiakkaalta suostumus. Haastattelun asiakas TYPÄ- arviointilomakkeen avulla. Selkeissä tapauksissa jatkotoimenpiteet voidaan sopia heti, mutta mahdollisesti voidaan joutua konsultoimaan muita yhteistyötahoja.  <b>Jatkotoimenpiteet:</b> Asiakkaalla ei ole terveydellistä ongelmaa ja hän haluaa työllistämistoimenpiteitä. Ohjataan aktivointisuunnitelman tekoon.  Asiakkaalla on päihdeongelma ja hän haluaa tukea lopettamiseen. Ohjataan päihdehoitajalle.  Asiakkaalla on päihdeongelma ja selkeitä neurologisia terveysongelmia. Ohjataan ELMA-hankkeen prosessiin terveystarkastuksiin.	ohjaajat  Tarja K./ohjaajat  päihdehoitaja/ ohjaajat  Tarja L./ ohjaajat	lomakkeet kesäkuussa, tapaamiset alkaen kesäkuusta
4. SAIRAANHOITAJAN/ LÄÄKÄRIN AJAN VARAAMINEN JA SAATEKIRJE	Jos asiakkaalla on terveysongelmia, jotka saattavat vaikuttaa työkykyyn, ohjataan asiakas lääkärille työ- ja toimintakyvyn arviointiin sairaanhoitajan kautta. Ohjaajat lähettävät sairaanhoitajalle sisäpostilla saatekirjeen, ProConsonan asiaskertomuksen ja asiakkaan suostumuksen tietojen luovuttamisesta ennen hoitajan tapaamista. Ohjaaja on sairaanhoitajakäynnillä mukana.	ohjaajat/ vastuuhoitajat (Hyrylä, Kellokoski ja Jokela)	



a. Suuhygienisti	Sairaanhoitaja ohjaa asiakkaat suuhygienistille.	sairaanhoitaja/ohjaajat	
5. LÄÄKÄRINAIKA	Ohjaaja tulee asiakkaan mukaan lääkärikäynnille ja alustaa lääkärille käynnin tarkoituksen.	lääkäri/ohjaajat	
a. Eläke tai sairasloma	Lääkäri kirjoittaa sairausloman/ B-lausunnon sairauseläkettä varten. Mahdolliset lääkärilausunnot TYPÄ-ohjaajien kautta KELAan.	lääkäri/ohjaajat	KELA-asiointi ohjaajan kanssa
b. Somaattinen terveydenhoito	Lääkäri ohjaa asiakkaan jatkotutkimuksiin somaattisissa sairauksissa. Myös hammashoitoon.	lääkäri/ohjaajat	
c. Mielenterveys	Lääkäri lähettää asiakkaan jatkohoitoon esim. JMT:lle. Asiakas mahdollisesti sairaslomalle tai sairauseläkkeelle.	lääkäri/ohjaajat	JMT (sairasloma, eläke)
d. Päihdekuntoutus	Lääkäri ohjaa asiakkaan päihdekuntoutukseen.		katko, kuntoutus
e. Sosiaalityöntekijä/ sosiaaliohjaaja	Asiakkaalla ei ole terveydellistä syytä päästä sairauslomalle tai sairauseläkkeelle eikä asiakas kykene työllistymistoimenpiteisiin. Asiakkaan tilanne jatkuu ennallaan. Ohjaaja ilmoittaa ProConsonan kautta sosiaalityöntekijälle tilanteesta.	ohjaajat/ sosiaalityöntekijä	
f. TE-palvelut	Asiakkaan terveydentila sallii esim. alanvaihdon. Ohjaaja ohjaa aktivointisuunnitelman tekoon.	ohjaajat/ Tarja K.	
g. Kela-kuntoutus	Asiakkaan työkykyä ylläpitävä kuntoutus.	lääkäri/ohjaajat	
h. Vakuutusyhtiö/ alanvaihto	Ammattisairauden vuoksi alanvaihto tai eläke.	lääkäri/ohjaajat	
6. TIEDONSIIRTO	<b>Tieto aina kaikista asiakkaan eri toimenpiteistä TYPÄ-ohjaajille.</b> Lääkäri toimittaa hoitosuunnitelman vastuuhjaajalle sisäpostilla. Asiakkaiden tilanne ProConsonan kautta tiedoksi omalle sosiaalityöntekijälle ja muille yhteistyötahoille.	ohjaajat/ yhteistyötahot	viimeistään joulukuussa
7. SEURANTA	Ohjaajat seuraavat asiakkaiden sijoittumista eri palveluihin sekä pitävät tilastoa.	ohjaajat	joulukuussa



